

新潟県福祉サービス第三者評価業務実施要領

(目的)

第1条 この要領は、新潟県福祉サービス第三者評価推進要綱の第6に基づき、第三者評価基準及び第三者評価の手法を定めることにより、評価機関の適切な評価業務の執行を確保することを目的とする。

(評価基準)

第2条 評価機関は、別に定める新潟県福祉サービス第三者評価基準（以下「評価基準」という。）を用いて、事業の種類ごとに評価業務を実施する。なお、県の評価基準に独自の項目を追加して評価業務を行うことは差し支えない。この場合は、あらかじめ県に届け出たものを使用し、評価業務の契約締結前に事業者と十分協議のうえ実施することとする。

(契約)

第3条 評価機関は、評価業務を行うに当たっては、事業者と文書による契約を取り交わすものとする。

2 契約書には、次に掲げる事項を盛り込まなければならない。

- (1) 目的
- (2) 契約期間
- (3) 評価項目及び手法
- (4) 評価調査者
- (5) 契約金額及び支払い
- (6) 評価機関の義務
- (7) 事業者の義務
- (8) 公表及び県への報告
- (9) 評価機関及び評価調査者の守秘義務及び禁止行為
- (10) 契約の変更及び解除
- (11) 損害補償及び苦情対応
- (12) 双方の協議

3 評価機関は、契約に当たって、事業者に事業の趣旨、評価内容、評価手法、評価調査者の経歴及び資格、評価結果の取扱い等の重要事項を事前に説明しなければならない。

(評価手法)

第4条 評価業務は、書面調査、訪問調査および利用者調査により実施するものとする。

(1) 書面調査

- ア 事業者に対し、県が定める評価基準に基づく自己評価（以下「自己評価」という。）の実施を求める。
- イ 自己評価は、原則として事業所の職員全員（非常勤職員及び臨時職員を含む。）が

それぞれ行う。ただし、その回収に当たっては、各個人の回答結果を当該評価機関以外の者が見ることのないよう留意しなければならない。

ウ 事業者から、評価基準に基づく自己評価の結果と次に掲げる当該事業者の組織及び事業の概要等を示す基礎的資料について提出を求め、その内容について検討・分析を行う。

- (i) 事業概要（施設概要）
- (ii) パンフレット
- (iii) 予算書、決算書及び附属書類
- (iv) 事業報告書
- (v) 事業計画書
- (vi) 組織図（事務分掌）

(2) 訪問調査

ア 訪問調査においては、事業所内の視察および面接調査により、福祉サービスの提供に係る具体的配慮等の状況について確認を行う。

イ 事業所内の視察においては、事業所内の環境や設備上での工夫等について具体的な配慮の状況を確認する。

ウ 面接調査においては、評価基準の各項目について、事業者が提出した自己評価結果や基礎的資料等を踏まえ、具体的な取り組み状況を聴取するとともに、併せて書面や記録等でその実施状況を確認する。

エ 面接調査は、当該事業所の代表者（施設長、園長など）に対する面接により行うこととするが、必要に応じて代表者以外の職員へ面接を行うことを妨げない。

(3) 利用者調査

ア 評価機関は、利用者のサービスに関する意向を把握するため、別表に定めるいずれかの方法により、利用者調査を実施する。

イ 利用者や施設における留意事項について、事業者から十分に状況を把握したうえで、利用者のプライバシー保護に十分配慮し、実施するものとする。

ウ 利用者調査の結果は、利用者個人が特定されないように留意し「利用者の声、意見」として事業者に伝えるものとする。

2 評価業務は、概ね3ヵ月以内で終了することとする。

(評価調査者の責務)

第5条 評価調査者が評価業務に従事する場合は、評価機関に属する評価調査者であることを証する書類を提示し、身分を明らかにした上で実施する。

(評価調査者の任命)

第6条 一件の評価業務は、新潟県福祉サービス第三者評価機関認証実施要領（以下「認証要領」という。）に定める評価調査者2名以上で一貫して実施する。

2 評価調査者には、認証要領第2条第4号の①及び②に定める要件を満たす者が、それぞれ1名以上含まれるものとする。

(評価結果の決定)

第7条 評価結果は、当該評価業務に携わった評価調査者全員の合議により、評価項目ごとに総合的に判断し決定する。

2 認証要領第7条第2号に該当する場合は、同号ただし書きに規定する外部の委員による評価決定委員会の承認を得るものとする。

(評価結果の報告等)

第8条 評価機関は、取りまとめた評価結果を事業者に報告し、内容を説明するとともに、評価結果の公表について当該事業者の同意を得るものとする。

ただし、事業者から評価結果について、意見の申し入れがなされた場合には、その内容について審査を行い、評価の見直しが必要と認められる場合においては、再評価を行う。

2 評価機関は、評価業務終了後、県に対して、その評価結果及び公表に関する同意の有無を報告する。なお、前条第2項に該当する場合には、当該委員会の会議録等の写しを添付するものとする。

(評価結果の公表)

第9条 県及び評価機関は、公表に関し事業所の同意が得られた評価結果を、別に定める公表要領等に基づき公表する。

(その他)

第10条 この要領の実施に関して必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成19年3月30日から施行する。

附 則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成26年4月1日から施行する。

別表

利用者調査の実施方法、対象者及び対象数基準

実施方法	対 象 者	対 象 数
アンケート調査	原則、利用者本人とする。 ただし、認知症高齢者、知的障害者又は乳幼児など利用者本人の意向確認が困難な場合には、家族又は保護者とすることができる。	原則、定員の20%以上とし、対象数が10人に満たない場合には10人とする。
聞き取り調査	原則、利用者本人とする。 ただし、認知症高齢者、知的障害者又は乳幼児など利用者本人の意向確認が困難な場合には、家族又は保護者とすることができる。	原則、定員の10%以上とし、対象数が5人に満たない場合には5人とする。

※実施方法については、上記の基準を原則として、事業者と評価機関とで協議のうえ決定すること。

※対象者の選出は、評価機関が利用者名簿等から無作為に行うものとし、恣意的な選定にならないよう留意すること。

※アンケート調査を行う場合は、別に定める「利用者調査票」を用いて行うこと。なお、評価機関が別途独自の項目を加えて行っても差し支えない。

※アンケート調査の回収に当たっては、各個人の回答結果を当該評価機関以外の者が見ることのないよう留意すること。

※聞き取り調査を行う場合は、評価調査者が直接行うことを原則とするが、事業者の職員など日常的に利用者とのコミュニケーションを行っている者に支援をしてもらうことが妥当な場合は、この方法によることができる。

※成年後見人が選任されている場合は、家族、保護者より成年後見人を優先して意向確認を行うこと。